Introduction générale

L'environnement économique et social actuel évolue en permanence, l'innovation ne s'arrête guère. Les technologies progressent, les moyens de production se transforment, la concurrence s'accentue, cela oblige toute entité économique à faire évoluer son activité à un rythme de plus en plus rapide.

En outre, l'économie Tunisienne est devenue une économie ouverte sur le monde extérieur. C'est la raison pour la quelle toutes entreprises que ce soient publiques ou privées opèrent dans un environnement concurrentiel et de ce fait, moduler leurs comportements en fonction de la situation nouvelle. Par ailleurs ; et puisque la poste tunisienne suit et agit dans cet environnement ; elle est appelée à améliorer ses services pour contribuer au développement économique et social.

En effet, notre étude consiste à quantifier l'ampleur de la contribution de l'activité financière au développement économique et social ?

Notre rapport de stage comporte essentiellement 3 chapitres : le premier chapitre s'articule autour de trois sections sachant que la première est réservée à la présentation générale de la poste tunisienne :(sa description, son domaine d'activité, son historique, son organisation et ses activités) la deuxième s'articule les taches effectuées alors que la troisième section consiste à identifier les points forts et les points faibles de la poste.

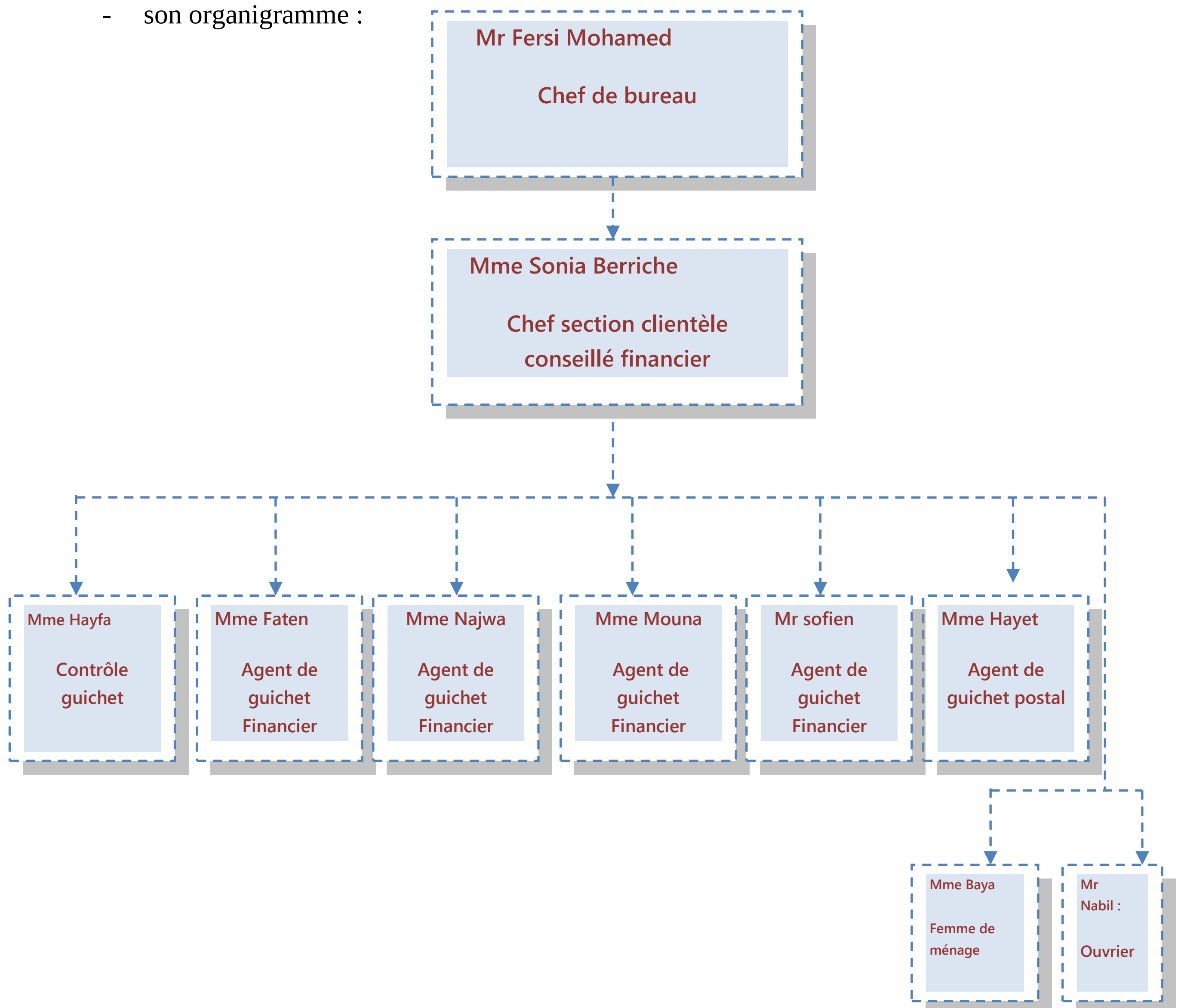
Dans le deuxième chapitre nous allons étudier les services et les produits financiers de la poste Tunisienne et ensuite nous allons découvrir les nouveaux produits lancés par la poste et liés à l'assurance vie : chapitre 3 ✨ postassurance✨.

Dans le but d'articuler nos connaissances théorique avec celles pratiques ; il nous été demandé d'effectuer un stage au sein d'une entreprise. Pour la réalisation de ce stage, nous avons donc choisi La Poste Tunisienne, car elle présente une panoplie des activités jouant un rôle monétaire et financier important.

Présentation du bureau de poste de Hammam Sousse

- Le bureau de poste de Hammam Sousse est un bureau structurant situé rue 14 janvier proche de la municipalité de Hammam Sousse il se distingue par son emplacement stratégique ce qui permet de contribuer au rapprochement des services financiers et postaux auprès des citoyens, son code postale : 4011
- Bureau certifié ISO 9001 VERSION 2008 change /mandat minute/épargne
    - **LABEL MARHABA (INORPI)**

- son organigramme :



Section 1: présentation générale

1. Description de la poste tunisienne:

La poste tunisienne est un organisme administratif, qui présente une diversification des services, dont le but est de satisfaire sa clientèle et de participer au développement économique du pays .La poste cherche toujours à améliorer ces qualités de service en lançant de nouveaux produits.

Elle offre à l'heure actuelle un réseau d échange le plus étendu qui existe. Ce réseau se constitue d environ 1043bureaux de poste et visité par 700 000 clients en moyenne par jour ouvrable. La poste influe donc sur la vie de tous les jours d une grande majorité de la population, elle emploi environ 9028 fonctionnaires et dispose d'un système totalement informatisé, à la fin de 1997 ce réseau reliera 297 bureaux de poste.

2. Domaine d'activité:

La Poste tunisienne, dénomination commerciale de l'Office national des Postes tunisiennes, est l'une des administrations les plus anciennes du pays.

C'est une entreprise publique tunisienne de service postal.

Depuis le 1er janvier 1999, suite au retrait des activités de téléphonie, la Poste tunisienne est un établissement à caractère industriel et commercial centré sur deux activités principales : la collecte, le transport et la distribution de courrier, ainsi que l'exploitation et la fourniture de services financiers et de services postaux (la production et la vente des timbres).

3. Historique:

1847: Création de la première distribution des Postes à Tunis.

14 septembre 1848: Inauguration du premier réseau télégraphique aérien reliant le Bardo, siège officiel du gouvernement beylical, avec Tunis et la Goulette.

01 août 1869: Transformation des distributions des Postes établies à Tunis et à la Goulette en bureaux de télégraphe et remises au receveur.

01 janvier 1875: Ouverture de la première recette de poste de plein exercice à Tunis.

01 juin 1878: Adhésion de la Tunisie à l'Union Postale Universelle (UPU).

01 avril 1884: Ouverture du Service de l'épargne en Tunisie.

01 juillet 1888: Création de l'Office Tunisien des Postes et des Télégraphes.

02 juillet 1888: Emission du premier timbre-poste tunisien

11 juin 1892: Inauguration de l'Hôtel des Postes de Tunis.

1895: Démarrage du service de transport du courrier en voiture.

27 mai 1918: Ouverture du Service des Comptes Courants Postaux en Tunisie.

28 août 1956: Création de la Caisse d'Epargne Nationale Tunisienne.

Juillet 1967: Création du premier centre de tri sis à l'avenue de la République.

Mars 1968: Introduction de l'informatique dans la poste.

20 mars 1980: L'utilisation du Code Postal en Tunisie.

15 juin 1998Mai 1982: Introduction du service Rapid-Poste EMS en Tunisie.

Janvier 1984: Construction et mécanisation du complexe postal de Tunis- Carthage.

Janvier 1996: Démarrage de l'aéropostal.

07 novembre 1997: Les timbres-poste sur internet :www.tunisia-stamps.tn

Décembre 1997: Fabrication locale du premier timbre-poste tunisien à « l'imprimerie de la Poste Tunisienne ».

02 juin 1998: Promulgation du Code de la Poste réglementant l'exercice de l'activité postale.

: Création de l'Office National des Postes, dénommé « La Poste Tunisienne », sous la forme d'une entreprise publique à caractère industriel et commercial dotée de l'autonomie financière et de la personnalité morale (démarrage de son activité le 01 janvier 1999).

Mai 1999: Première galerie marchande des timbres-poste tunisiens.

22 novembre 1999: Elaboration de l'Organigramme de l'Office National des Postes bâti sur la dimension commerciale, l'ouverture des horizons pour les cadres et agents, la décentralisation, la création et le renforcement des entités par produit…

27 décembre 1999: Approbation du Statut Particulier du Personnel de l'Office National des Postes.

29 août 2000: Lancement de la première monnaie électronique tunisienne par la Poste Tunisienne : e – DINAR

07 novembre 2000: Lancement sur Internet du portail de la Poste : www.poste.tn

Janvier 2001: Mise en service du centre d'appel de la Poste Tunisienne 1828.

31 Mai 2002: La Poste Tunisienne a obtenu le Prix Présidentiel de la Meilleure Entreprise Economique qualifiée par ses activités culturelles et sociales.

Août 2002: Certification assurance qualité ISO 9002 du réseau Rapid-Poste.

Novembre 2002: Lancement de la carte de paiement sur Internet « e-DINARPOST » pour les titulaires de comptes courants postaux

2002: Création de l’école de formation à distance via Internet: www.postlearning.poste.tn

2003: Lancement des nouveaux services sur Internet : Paiement des factures : www.fatourat.poste.tn

Transmission de messages urgents sécurisés : www.webtelegram.poste.tn

e-banking: www.ccpnet.poste.tnwww.ccpnet.poste.tn

2004: Obtention par le réseau Rapid-Poste de la certification de conformité de son système management de la Qualité selon les exigences de la norme ISO 9001 version 2000

Obtention de la certification de gestion de la qualité du courrier International niveau A- délivrée par l’UPU

2005: Attribution à la Poste Tunisienne du Prix Présidentiel du Progrès Social

2006: Obtention de la certification ISO 9001 pour le réseau Colis Postaux

Lancement de nouveaux produits d'épargnes liés à l'assurance-vie "Postassurance"

2007: Démarrage de la plate-forme SMS " M-poste" au profit des clients de la Poste Tunisienne

2008: Lancement de la carte à puce e-DINAR SMART

2009: Développement d'une plate-forme de messagerie électronique M@ilPost pour fournir aux citoyens des adresses électroniques sécurisées et personnalisées.

2010: Création d'un nouveau service Mobi-dinar permettant aux détenteurs de cartes e-DINAR SMART de bénéficier de services nouveaux via leurs téléphones portables.

2011: Création de la première carte de paiement internationale de la Poste Tunisienne, « Carte Bon Voyage », qui garantit aux voyageurs de bénéficier de l’allocation touristique ainsi que de l’assurance et de l’assistance durant leur voyage à l’étranger.

2012: Création d’un nouveau service « Mobiflouss » permettant aux clients de TUNISIANA et détenteurs de cartes e- DINAR SMART de bénéficier de services nouveaux via leurs téléphones por.le

4. Organisation :

Conseil d'administration



Source : www.poste.tn

5. Activités :

a) les activités destinées aux entreprises :

La poste tunisienne met à la disposition de ses clients un éventail de solutions innovées pour répondre aux besoins telles que rapide-poste, CCP Net, publipostage, ainsi qu'une variété de modes de transport instantané d'argent, …

- Expédier le courrier express et les coulis
- Suivre les envois en ligne
- Affranchir le courrier
- Exécuter, moyennant CCP Net, toutes les opérations financières en ligne :

  Consulter à tout moment compte, acheter des produits et services en ligne, payer vos fournisseurs, régler les factures, verser les salaires à vos employés…

  Ventes en ligne :

  Intégrer les moyens de paiements électroniques dans le site marchand
- Envoyer des messages urgents sécurisés via la plate-forme « WebTelegram »
- Développer le marketing direct par le publipostage
- Profiter de nos services de transfert électroniques d'argent
- Consulter et payer les factures en ligne : eau, téléphone, électricité ….
- Acheter en ligne
  - Des bouquets de fleurs naturelles
  - Des cartes de vœux, cartes postales
  - Des timbre-poste et produits philatéliques

b) Les activités destinées à l'étranger

- Envoyer de l'argent en quelques minutes aux familles par western union
- Effectuer un virement international
- Retirer de l'argent pendant le séjour en Tunisie
- Gérer en ligne les comptes CCP et épargne
- Payer les factures en ligne
- Acheter en ligne des timbres poste et produits philatéliques
- Envoyer aux proches en Tunisie :
  - Des bouquets de fleurs naturelles
  - Des télégrammes

c) Les activités destinées aux jeunes :

- Acheter et payer avec e-Dinar SMART
- Epargne chez la Poste
- Suivre le compte en ligne
- Effectuer l'inscription universitaire à distance
- Envoyer via internet des télégrammes
- Envoi des lettres recommandées.
- Acheter en ligne :
    - Des bouquets de fleures naturelles
    - Des timbre-poste et produits philatéliques
    - S'inscrire à l'examen du permis de conduire
    - Les billets : matchs de Football, festivals …

d) Les activités destinées aux particuliers :

- Consulter et payer les factures en ligne: Eau, Téléphone, Electricité...,
- Epargner chez La Poste,
- Expédier le courrier express,
- Suivre les envois en ligne,
- Affranchir le courrier,
- Exécuter, moyennant Net, toutes les opérations financières en ligne: consulter à tout moment les compte, acheter des produits et services en ligne, régler les factures,…,
- Envoyer via Internet des télégrammes de félicitation,
- Profiter des services de transferts électroniques d'argent,

Section 2 : les taches effectuées

- Durant les 3 mois, j ai essayé de découvrir les activités et les différents services de la poste tunisienne et les conditions de travaille au bureau de poste de Hammam Sousse.
- Dans cette période de stage j ai effectué plusieurs taches au niveau :

Période	Tâches
De 1er /02 → 01/03	Operations Financières : -versement et retrait d argent de compte ccp et de livret d épargne. -élaboration des mandats avec ses différents types. -paiement des factures d électricité, d'eau, téléphone…… -vente des cartes e_- dinars smart. -vérification des mandats, des chèques et des factures a l aide de listing qui regroupe tous les opérations journalières effectuées par les guichets financiers.
01er /03 → 01/04	Operations postales : -Vente des timbres, des enveloppes. -Envoi des lettres recommandées. -envoi des colis et des rapide-poste. -Elaboration de 2 éme avis concernant les lettres et les colis.
01er /04 → 01/05	Pendant le 3éme mois, j ai concentré mes efforts sur un nouveau service : postassurance (Motmen ,Minha , Dhamen ,Bon voyage ,Assistance Voyage ,)

Tab 1 : les taches effectuées

Section3 : les points forts et les points faibles de la poste

La poste	Points faibles	Point forts
.Bureau de poste	Horaires de travail : les bureaux de postes restent encombrés d'où de longues attentes.	• Aménagement internes des bureaux. • Affichage des informations
.Personnel de la poste	• Capacité de l'écoute • Qualité des informations fournis • Qualité de l'accueil • Efficacité et professionnalisme du personnel	• Aspect physique des agents
.Opérations et produits	• Délais d'exécution des opérations • Disponibilités des formulaires	• Simplicité et diversité des opérations • Clarté des formulaires
.tarification	• Affichage des tarifications dans les bureaux	• Les tarifs appliqués
.réclamation	• Les délais de traitement des réclamations	• Réactivités à la réception des réclamations • Solution apportée

Tab2 : les points forts et les points faibles de la poste

- Agir sur les points faibles par des séances de sensibilisation et des demandes de formations pour améliorer :
- capacité d'écoute
- qualité d'accueil
- délai de traitement des réclamations
- Ouverture des bureaux pendants les week-ends.
- La possibilité d'ouvrir des guichets de poste avant 8h dans plusieurs régions.
- Renforcer l'utilisation de l'internet dans les transactions financières et ce pour mettre fin aux longues heures d'attente au sein des bureaux.
- Installer plus des distributeurs automatiques des billets dans tous les bureaux de poste.

Les opérations Financières

La Poste Tunisienne n'a pas cessé d'élargir la gamme des produits financiers qu'elle offre à ses clients, consolidant ainsi son statut de facilitateur des transactions financières et électroniques.

I. Emission des mandats

1. Mandat régime interne :

A l échelle nationale la poste tunisienne offre aux citoyens travers les technologies de l'information et la communication, une variété de mode de transfert d'argent par voie électronique.

Pour transférer de l'argent le client peut choisir le mode qui répond à son besoin.

a. Mandat ordinaire :

Il permet de transférer de l'argent par l'expéditeur au bénéficiaire après le remplissage d un formulaire N 15 électronique

Avantage : -Simple

-Pas besoin d'avoir un compte la poste

Sécurité : - Fiabilité pour le transfert de fond

b. Mandat minute :

Ce service de mandat électronique introduit a l échelle nationale qui permet d'envoyer des sommes d'argent d'une manière quasi-instantané a partir de n' importe quel bureau de poste en toute sécurité.

Avantage:- Gain de temps

-Rapidité

-Facilité d utilisations

Sécurité:- La sécurité optimale

c. Mandat de versement urgent CCP :

- Les clients peuvent envoyer de l'argent à des titulaires des comptes courants postales, le montant dans ce cas est imputé dans les comptes des bénéficiaires

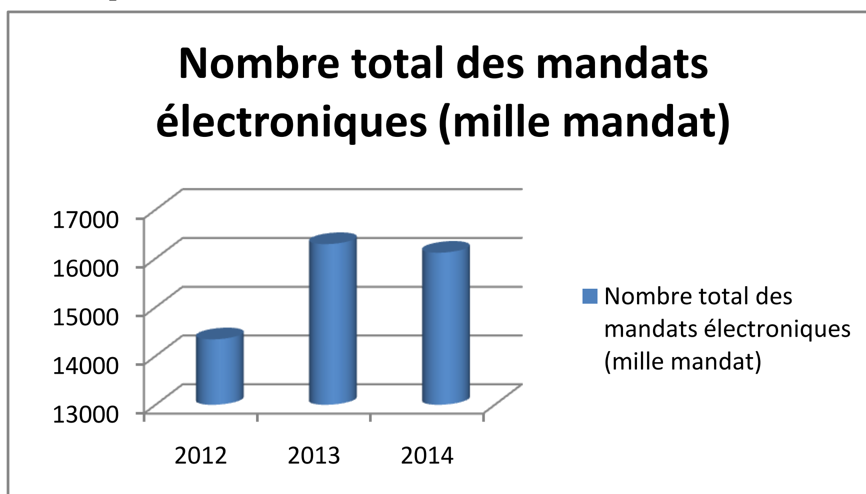
Avantage :

- Souple : alimenter son compte par tout moyen : virement mandat, versement chèque
- Effectuer ses opérations en temps réel de n' importe quel bureau de poste informatisé.

	2012	2013	2014
Nombre mandats minute (mille)	3 287	3 344	3 619
Montant des mandats minute (million de dinars)	785	839	954
Nombre mandat e-pensions (mille)	10 031	10 796	10 682
Montant des mandats e-pensions (million de dinars)	1 354	1 508	1 593
Nombre mandat e-bourse (mille)	542	403	412
Montant mandat e-bourse (million de dinars)	91	91	100
nombre mandat organismes (mille)	482	1 752	1 405
montant (million de dinars)	95	308	278
Nombre total des mandats électroniques (mille mandat)	14 342	16 295	16 118
Montant total des mandats électroniques (million de dinars)	2 325	2 746	2 925

Tab3 :l'évolution des mandats électroniques

- Le « Mandat Minute » connaît actuellement un nouvel essor avec l'affluence accrue des citoyens sur ce service dans divers bureaux de poste, portant le nombre d'utilisateurs à 3 619 000 et enregistrant un montant global estimé à 954 000 de dinars au cours de l'année 2014 contre 839 000 de dinars au cours de l'année 2013, soit une croissance plus de 13 %.



- Les mandats électroniques ont enregistré en 2014 ,2 925 000 contre 2 746 000 en 2013, soit une hausse de 6 %.

2. Mandat régime international :

a. Western Union :

La poste tunisienne met a la disposition de ses clients, en collaboration avec Western Union un service pour l'envoi et la réception immédiate de l argent dans le monde entier

Avantage : Rapidité, Fiabilité, Simplicité, Sécurité

b. Euro Giro

C'est un moyen de transfert d'argent pertinent qui est marqué par sa rapidité et sa tarification et permet a ses clients d'envoyer et de recevoir l'argent mais d'une rapidité moins que le Western Union.

c. IFS_IMO :

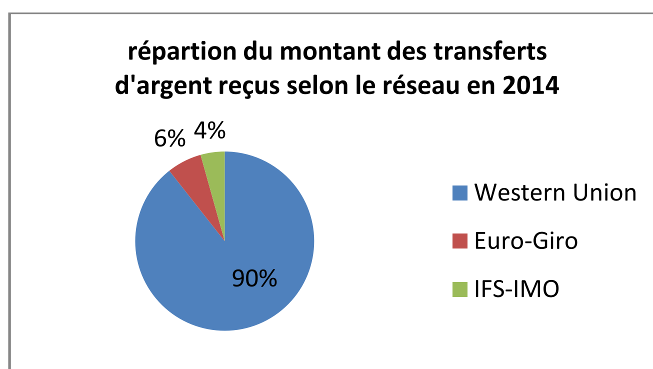
C'est une solution technologique qui vient remplacer les mandats télégraphiques classiques.

Remarque : tous les mandats internes et internationaux ont une date de validité, si le bénéficiaire ne reçoit pas son argent dans un délai limité, le mandat retourne à l'expéditeur.

	2012	2013	2014
Nombre d'opérations de transfert électronique d'argent via le réseau Western Union :	919 828	948 446	972 151
.destinés à l'étranger	35 826	34 565	32 792
.recus de l'étranger	884 002	913 881	939 359
Nombre de mandats Euro giro	104 375	84 602	73 286
.destinés à l'étranger	7 606	7 603	7 393
.recus de l'étranger	96 766	76 999	65 893
Nombre de mandats IFS/IMO	49 970	46 490	45 856
.destinés à l'étranger	281	244	218
.recus de l'étranger	689 49	46 246	45 638
Total des opérations de transfert électronique d'argent	1 074 170	1 079 538	1 091 293
Mantant total des opérations de transfert électronique d'argent (mille dinars)	640 054	658 549	6793

Tab 4 :L'évolution des opérations de transfert d'argent à l'échelle international

- Le service de transferts électroniques d'argent provenant de l'étranger à travers les différents réseaux internationaux spécialisés (Western Union, Euro-giro, IFS/IMO) ne cesse d'être apprécié des clients pour la rapidité et la sécurité des opérations qu'il assure. Où occuper le réseau western union 90 % de montants du transfert d'argents reçus



II. le compte courant postal CCP :

- Le CCP est un partenaire des entreprises et des particuliers, pour cela le bureau de poste dispose d'un important réseau de contact habilité à exécuter toutes les opérations de compte courant postal

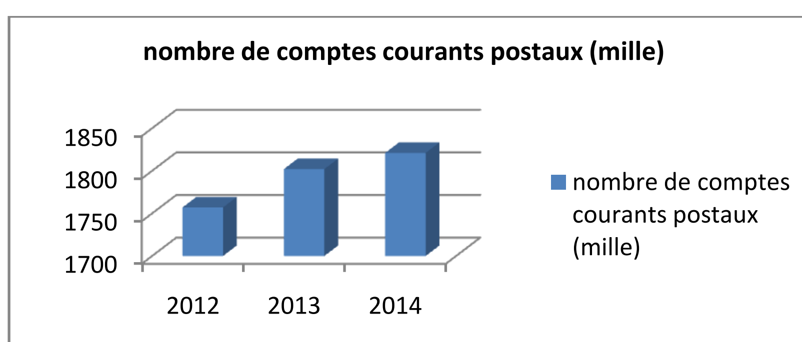
Avantage :

- Facilite le paiement des employés
- Le versement d'argent en toute sécurité et rapidité
- Le réseau de la poste est un réseau national

	2012	2013	2014
nombre de comptes courants postaux (mille)	1 757	1 802	1 821
avoir moyen des particuliers et des entreprises (en million de dinars)	1 191	1 407	1 422
nombre d'appels reçus par le serveur vocales 88402727 (mille appel)	691	640	696

Tab5 : Evolution du nombre de comptes courants postaux

- Le nombre des comptes courant postaux est nettement évolué en 2014 pour atteindre 1 821 000 de comptes enregistrant ainsi une augmentation de 19 000 nouveaux comptes.



III. Les cartes de retrait et de paiement

- La poste Tunisienne a mis en place une plate forme de paiement Electronique sur Internet basée sur les cartes prépayées (VISA,e-DINAR SMART)
- Pour toutes entreprises ou administrations ayant un site marchand et souhaitant la vente en ligne de ses produits et ses services, la poste tunisienne lui offre une solution de paiement électronique sécurisé sur internet.
- Les différents intervenants de cette plate-forme sont : la Poste Tunisienne, le client internaute et le commerçant ; le rôle de la Poste consiste à gérer la relation entre les 3 intervenants aux différents niveaux :
  - Fournir au commerçant une composante logicielle (kit marchand) à intégrer dans le site marchand et permettant l'accomplissement du paiement en ligne,
  - Assister le commerçant dans l'intégration du kit marchand,
  - Fournir une référence de paiement pour chaque transaction payée, afficher pour le client un reçu de paiement et communiquer au site marchand la validation du paiement
  - Garantir la sécurité et la confidentialité des informations échangées entre le client, le commerçant et la Poste moyennant les techniques de chiffrement et de cryptage
  - Répondre aux réclamations des clients concernant les transactions effectuées sur Internet
  - Assister les commerçants dans la procédure d'adhésion à la plate-forme
  - Assurer le transfert des montants des paiements effectués sur les sites marchands au profit des comptes des commerçants.

1. La carte DINARPOST VISA Electron :

Cette carte est destinée à ceux qui souhaitent des avantages d'une carte de paiement et de retrait sur tout le territoire Tunisien.



Cette carte vous permet de :

- Régler facilement tous les achats des clients par simple signature chez tous les commerçants affichant le logo VISA.
- Retirer de l'argent liquide 7jours /7 et 24 heures /24 auprès de plus de 1100 distributeurs automatiques de billets Postaux ou Bancaires.
- Régler vos achats sur Internet sur les sites affiliés à la plateforme de paiement e-DINAR.

Avantage :

- La carte permet d'éviter le déplacement avec importantes liquidité et la lourdeur des formalités des transactions en espèces et en chèques.
- Pour toute opération, il sera édité un ticket ou copie facturette pour le suivi de compte.

Sécurité:

- Avec la carte nationale de paiement DINARPOST VISA Electron, la poste tunisienne attribue un code confidentiel que vous êtes seul à connaitre.

2. La carte e_DINAR SMART :

- La nouvelle carte à puce e_DINAR SMART est une carte



  - Prépayée
  - Personnalisée
  - Disponible instantanément dans tous les bureaux de poste
- e _DINAR SMART offre une panoplie de services modernes, sécurisés et rapides 7J /7 et 24/24 :
  - Paiement des achats et services via Internet (paiement des factures, réservation à distance dans les hôtels et auprès des agences de voyage, inscription a l' examen du permis de conduire, envoi des bouquets « fleurs de la poste »….)
  - règlement en toute sécurité des achats auprès des commerçants et magasins équipés de terminaux de paiement électroniques TPE.
  - retrait d'argent à partir de tous les DAB (distributeurs automatiques de billets) postaux et bancaires.
- e_DINAR SMART : une carte rechargeable instantanément d'un montant allant de 5 DT à 2000DT
- la carte e_DINAR SMART permet à ses clients de suivre ses transactions
- la carte e_DINAR SMART une carte à puce sécurisée par deux codes confidentiels :
  - L'un à 4 chiffres pour les retraits DAB
  - L'autre à 8 chiffres pour les paiements sur Internet qui peut servir pour le blocage et le déblocage de la carte.
- la carte e_DINAR SMART facilite les transactions financières de l'entreprise

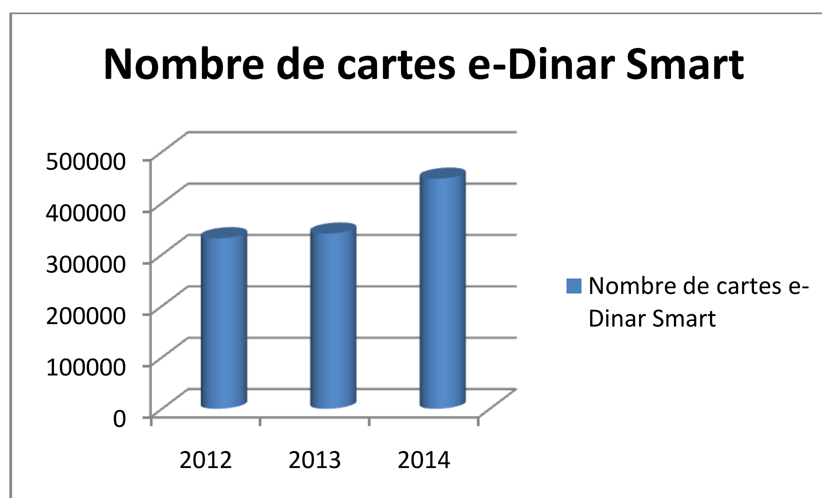
- la carte e_DINAR SMART dotée d'un RIP (relevé d'identité postale) permet aux entreprises :
  - le paiement des salaires des employés non bancarisé par :
    - virement postal en ligne via le service CCP Net pour les entreprises titulaires d un compte courant postal.
    - Virement bancaire
  - Le règlement des fournisseurs d'une manière électronique et sécurisée

	2012	2013	2014
Nombre de cartes e-Dinar Smart	331 681	340 898	447 661
Nombre de sites de commerce électronique utilisent de plateforme e-dinar	292	303	321
Nombre total des opérations de paiement via internet :	709 609	692 950	687 145
.à l'échelle Nationale	707 387	690 486	684 853
.à partir de l'étranger	22 222	2 464	2 292
Activité Mobile :			
.Nombre d'adhérents	136 363	278 407	431 272
.Nombre d'opérations	790 179	17 427 759	20 258 400

Tab 6:l'évolution d'opération de paiement électronique

- Le nombre d'opérations de retrait par la carte de paiement électronique a atteint 684 853 opérations en 2014.

- Le nombre de cartes e-Dinars Smart a connu une progression considérable passant de 340 898 en 2013 à 447 661 en 2014.



IV. paiement des factures

- La poste tunisienne propose plusieurs moyens de paiement :
  - les clients peuvent régler ses factures par chèque ou encore en espèce dans n'importe quel bureau de poste où le paiement d'une seule facture s'effectue avec une taxation de 0,600DT tels que les factures de SONEDE ; STEG , si le paiement se fait par chèque la taxation devient 1DT.
  - la poste tunisienne a mis en place un site Fatouranet WWW.fatouranet.poste.tn permettant aux citoyens de consulter et de régler leurs factures par internet en toute sécurité
  - Plusieurs modes de paiements sont acceptés : Cartes e_DINAR SMART, carte VISA

V. Change

- La poste Tunisienne met à la disposition de ses clients un service « Change » pour l'achat et la vente des billets de banque étrangers.
- Exemples de ceux qui peuvent bénéficier de ce service :
  - les voyageurs tunisiens se rendant à l'étranger pour tourisme, affaires ou pour accomplir des rites religieux (Haj et Omra).
  - les tunisiens chargés d'effectué des stages ou des missions à l'étranger
  - les patients tunisiens se rendant à l étranger pour des soins médicaux
  - les touristes pendant leur séjour en Tunisie (achat)
  - les étudiants tunisiens poursuivant leurs études à l'étranger

Avantage :

- Proximité : plus de 230 bureaux de poste assurent l'achat et la vente des devises à des taux concurrentiels et très compétitifs.
- Disponibilité : les bureaux de poste se trouvent dans les différents aéroports et ports maritimes, offrent ce service 7jours /7
- Compétitivité : cours étudiés et concurrentiels

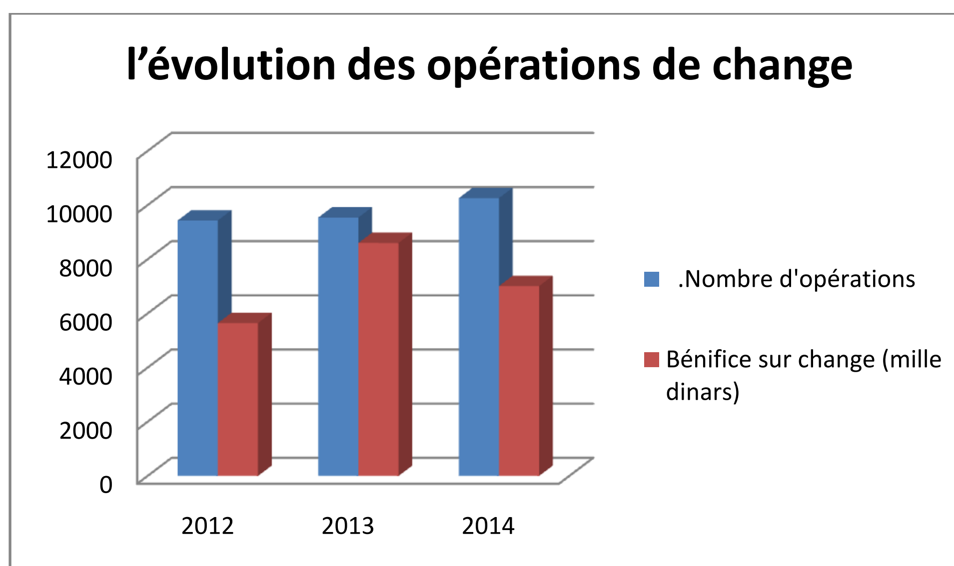


	2012	2013	2014
Activité de la salle de change :			
.Nombre d'opérations	9 435	9 543	10 260
.Montant des opérations (mille dinars)	613 313	649 231	625 274
Change manuel dans les bureaux de Poste :			
.Nombre d'opérations d'achat et de vente de devises	543 163	440 221	460 660
.Montant des opérations d'achat et de vente de devises (milles dinars)	502 848	431 724	441 922
Bénéfice sur change (mille dinars)	5 645	8 604	7 012

Tab7 :L'évolution des activités de change de devise

- Evolution enregistrée aux niveaux des opérations de transferts en devises, elle a enregistré une augmentation de plus de 7%.

- L'activité de change manuel a connu une croissance remarquable en termes de nombre d'opérations et du volume des montants transférés. En effet, plus de 460 660 opérations ont été assurées au cours de l'année 2014 contre 440 221 environ pour l'année 2013, soit un taux d'évolution estimé à 4 %. Le montant des opérations de change manuel a atteint 441 922 milles dinars en 2014 contre 43 1724 dinars l'année précédente, soit une hausse estimée à 2 %



VI. l'épargne

1. Def :

- L'épargne est constituée de la partie du revenu disponible des ménages qui n'est pas consacrée à une consommation immédiate, qui n'est pas consommée. Les économistes la considèrent comme une consommation différée dans le temps.

2. Les raisons de l'épargne :

Plusieurs raisons incitent l'individu à épargner :

- une **épargne de précaution** : faire face aux dépenses aléatoires imprévues (chômage, maladie, accident...).
- **constituer un patrimoine** pour disposer d'un complément de revenus (achète des appartements, des actions)
- réaliser une **épargne préalable** en vue d'effectuer une dépense de consommation importante dans un futur proche (croisière, voiture...).
- une **épargne de spéculation** pour acquérir des titres (actions…) en espérant les revendre à la hausse et obtenir une plus-value.

3. Les formes de l'épargne :

On distingue deux catégories d'épargne :

- **l'épargne non financière** avec principalement l'investissement immobilier (logement, terrains).

- **l'épargne financière** qui comprend les moyens de paiement (billets, pièces, comptes chèques etc.) et l'ensemble des placements financiers des ménages (assurance-vie, actions, obligations, SICAV, livrets d'épargne, dépôts à terme…).

L'épargne auprès des bureaux de poste

- Le livret d'épargne détenu par un grand nombre des citoyens qui font confiance à la poste tunisienne

L'épargne s'effectue par :

premier versement : Pour avoir un carnet d'épargne, il suffit de verser une somme d'argent au minimum de 10dt et de remplir un formulaire.

versement ultérieur : pour verser l'argent, le client doit remplir une demande 'déclaration de versement'

le remboursement : Le client peut retirer son argent à tout moment et à n'importe quel bureau de poste

Avantage :

- Gratuité des opérations : Taux d'intérêt du marché fixé par la Banque Centrale de Tunisie

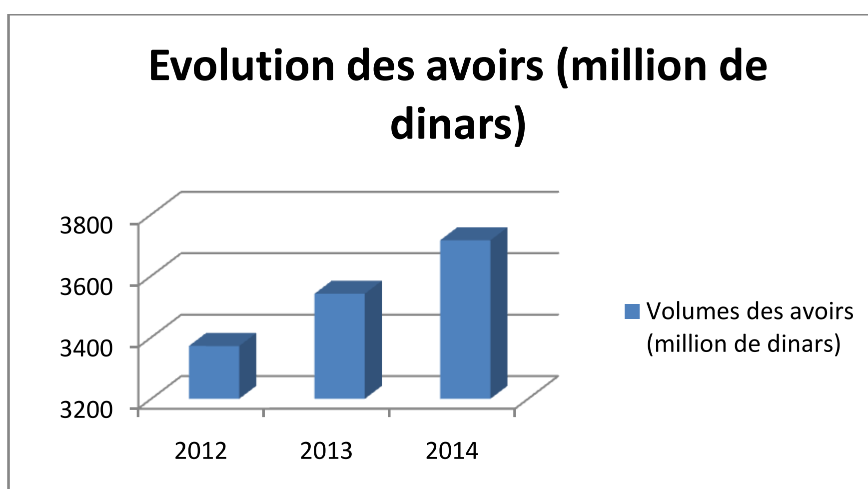
- Souplesse d'utilisation : la possibilité de verser l'argent dans n'importe quel bureau de poste
- Disponibilité de votre argent : la possibilité de retirer son argent à tout moment

Poste Tunisienne : L'épargne progresse de 6,74% en 2014

	2012	2013	2014
Nombre d'épargnants à la poste (mille épargnant)	3 526	3 647	3 764
Volumes des avoirs (million de dinars)	3 372	3 542	3 716

Tab8 :l'évolution de service d'épargne

- Le service d'épargne a enregistré une évolution considérable au cours de l'année 2014 plus que 6% qu'au niveau du nombre de compte d'épargne, ce qui correspond à une croissance de 117 000de nouveaux d'épargnant Ainsi, le volume des avoirs déposés a atteint 3716 millions de dinars. L'évolution de l'activité de l'épargne postale tend de plus en plus à appuyer l'effort de dynamisation de l'investissement à l'échelle nationale.



Conclusion : En étudiant cette première partie, nous postulons que la poste tunisienne offre plusieurs services qui y occupent une place importante et y jouent un rôle influant dans la satisfaction, l'amélioration et le développement des services fournis aux citoyens qui cherchent des services rapides, fiables et sécurisés

- La dynamique de l'activité de l'épargne postale a été aussi marquée par une diversification des produits d'assurance.

postassurance

Soucieuse de la satisfaction de sa clientèle, la Poste tunisienne s'attèle à améliorer en permanence ses services ont proposant à sa clientèle de nouveaux produits.

I. MINHA



La poste tunisienne lance le service d'épargne Minha sous forme de contrat d'assurance vie en partenariat avec l'assurance carte.

Ce nouveau service connait depuis le démarrage de sa commercialisation un succès important.

1. Présentation du produit " Minha " :

"MINHA" est un livret d'épargne qui permet de garantir une bourse d'études à l'enfant à partir de son 19 ème anniversaire.

«Minha» est un produit d'épargne permettant au client :

- d'ouvrir un compte d'épargne alimenté par des versements mensuels garantissant aux enfants souscripteur d'avoir dès l'âge de 19 ans, une bourse d'étude universitaire mensuelle, allant de 75 dinars jusqu'à 400 dt .
- La durée d'épargne minimale = 4 ans : la duré d'épargne ne peut être inferieur à 4ans et elle s'étend de la date de souscription jusqu'à l'âge de 19 ans du bénéficiaire de la bourse.

 L'âge maximum de l'enfant bénéficiaire à la souscription du contrat = 15 ans

- Le montant de la bourse minimale = 75 dinars

2. Avantages de "Minha" :

"Minha" donnent accès à plusieurs avantages, à savoir :

- quelques minutes suffisent pour que le client ouvre un compte d'épargne "Minha" et obtient immédiatement le contrat de souscription dans le bureau de Poste .
- toutes les opérations de versement et de consultation du solde sont gratuites.

- **Souplesse du produit** : le client peut à tout moment modifier le montant et la périodicité de ses versements.
- **Disponibilité:** l'épargne est à la disposition de client, il peut la récupérer dès qu'il est besoin.
- **Un rendement** élevé et garanti pendant les 10 premières années du contrat : un taux de rémunération supérieur à celui de l'épargne ordinaire et égal à 3.5% net d'impôt.

- **Avantage fiscal :**bénéficier d'importants avantages fiscaux accordés par l'Etat au profit de l'épargne sous forme de contrat d'assurance-vie :Si la durée de contrat MINHA est supérieure ou égale à 10 ans, le client bénéficie de l'avantage fiscal prévu par le code de l'IRPP et de l'IS. En effet, les versements effectués durant toute l'année sont déduits de l'assiette imposable à concurrence de 10000 dinars.

Souscrire à MINHA permet donc d'augmenter le salaire ou un revenu mensuel grâce à la déduction du montant des sommes prélevées de compte courant annuellement au titre du contrat MINHA de l'assiette imposable

- Une bourse au choix du client à partir de 75d
- Une épargne à son rythme et selon ses moyens
- L'alimentation du compte d'épargne peut se faire par prélèvement automatique à partir du compte courant bancaire ou postal du client.
- le frais de gestion est fixé de 6 dinars par semestre indépendamment du montant versé, il est prélevé du solde épargné
- Une bourse garantie même en cas de décès ou d'invalidité absolue et définitive (IAD) du souscripteur



<u>Exemple :</u>

- Enfant âgé de 6 ans
- Bourse mensuelle choisie = 200 dinars
- Durée d'épargne: 13 ans
- Cotisation mensuelle : 40 dinars

Si le client décède après 3 années de cotisation (3*40*12 = 1440 dinars), **le reste** (10*40*12=4800 dinars) **est pris en charge par l'assureur**

- A l'échéance du contrat, le souscripteur peut choisir soit :
  - Le bénéfice du capital épargné en une seule fois
  - Le service d'une bourse mensuelle sur une période de 2 ans, 3 ans, 4ans, 5 ans ou 6 ans selon son cycle universitaire ou ses besoins.

- La réussite au baccalauréat et l’inscription universitaire ne sont pas exigées pour l’octroi de la bourse
- <u>Bourse calculée à la souscription</u> = Bourse servie 10 mois / an pendant 4 ans
- Facilité de l’opération de la souscription : seulement une copie de la pièce d’identité, pas de formulaire de déclaration de risque (FDR) et pas d’extrait de naissance de l’enfant bénéficiaire

Comment ouvrir un livret « Minha" ?

Il suffit au client de :

- Se présenter au bureau de poste muni d’une copie de sa pièce d’identité
- Choisir le montant du versement périodique ou de la bourse qui lui convient à partir de 75 dinars
- Remplir la demande de souscription
- Effectuer le premier versement en espèces ou par chèque

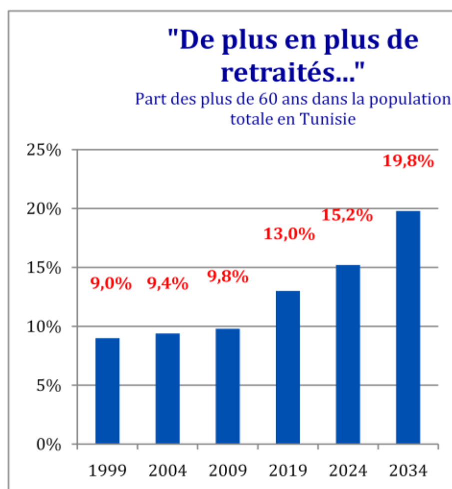


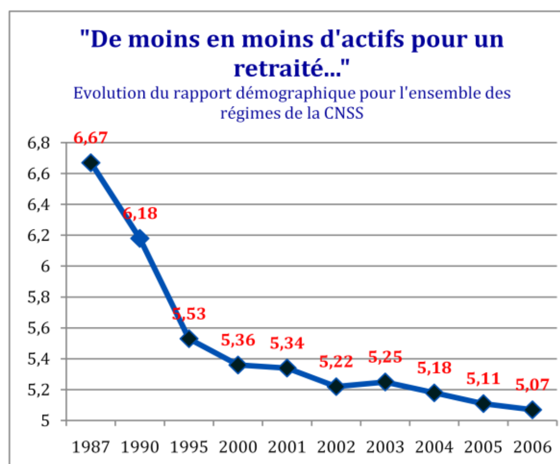
Dans le même cadre, la Poste Tunisienne a lancé aussi un deuxième service d'épargne portant le nom de "Motmen", permettant à ses clients d'avoir des compléments de retraite au terme de la période de son épargne

II. MOTMEN



LA PROBLEMATIQUE RETRAITE : LE CONSTAT







16

- La Tunisie fait partie des pays qui connaissent un vieillissement démographique, la part des personnes âgées augmente régulièrement
- En 2009, les personnes âgées de plus de 60 ans représentaient 9,8% de la population totale alors que les projections officielles laissent présager que ce taux atteindra 19,8% en 2034.
- -Le financement des pensions de retraite alimenté par les cotisations des actifs, C'est-à-dire que les cotisations payées par les actifs servent à payer les pensions versées aux retraités.
- -Le nombre de retraités croît plus vite que celui des actifs, en 1968 il avait 7 actifs pour 1 passif (1 retraité) or en 2006 il avait 5 actifs pour 1 passif alors qu'en 2060 il devrait y avoir 1,35 actif pour 1 retraité.
- Ce déséquilibre augurait d'un effondrement à court ou moyen terme de la structure de financement des caisses de retrait, ce qui résulte la baisse de montant des futures pensions et par suite une éventuelle chute du niveau de vie.



Il est important de préparer le départ en retraite en souscrivant à un produit d'épargne' Motmen ' pour assurer un complément de revenus.

1. Présentation du produit "Motmen" :

MOTMEN est un nouveau produit d'épargne qui aide le client à préparer une retraite en ouvrant un compte d'épargne qu'il alimente selon ses moyens afin d'obtenir à partir de 60 ans et après une durée d'épargne minimale de 10 ans : une rente supplémentaire mensuelle pouvant atteindre 2000 dinars et même plus

«Motmen» est un produit d'épargne permettant au client de :

- Bénéficier d'une rente ou d'un capital complément de retraite dès l'âge qu'il choisit **à partir de 60 ans** et jusqu'à 70 ans
- Garantir au(x) bénéficiaire(s) désignés dans le contrat le versement d'un capital de 4000 dinars en plus de l'épargne constituée, en cas de décès ou d'IAD du souscripteur avant le terme du contrat et avant l'âge de 60 ans
- La durée d'épargne minimale = **10 ans**
- L'âge maximum du souscripteur = **60 ans**
- Le montant minimum de la cotisation mensuelle = **35 d**
- A l'échéance du contrat, le bénéficiaire du livret Motmen peut choisir :???
  - Le bénéfice du capital épargné en une seule fois
  - Le service d'une rente certaine sur une période 10 ans ou 15 ans
  - Le service d'une rente viagère

2. les avantages liés à "Motmen ":

Le compte épargne assurance « Motmen» offre :

- **Une rente retraite ou un capital retraite au choix du clien**t : en fonction de ses moyens (à partir de 35 dinars par mois) et de ses besoins.

Exemple :

Montant des versements mensuels pendant 10ans	Montant du capital servi e une seule fois	Montant de la rente mensuelle servi sur 10 ans
215	30 000	300
357	50 000	500
499	70 000	700
712	100 000	1000

- **Souplesse de produit : le client** peut à tout moment modifier le montant ,la périodicité de ses versements en fonction de l'évolution de son capacité financières.
- **-Un rendement élevé et garanti** pendant les 10 premières années du contrat : un taux de rémunération supérieur à celui de l'épargne ordinaire et égal à 3.5% net d'impôt
- **Avantage fiscal important (Même principe que pour Minha)** :Si la durée de contrat MOTMEN est supérieure ou égale à 10 ans, le client bénéficie de l'avantage fiscal prévu par le code de l'IRPP et de l'IS. En effet, les versements effectués durant toute l'année sont déduits de l'assiette imposable à concurrence de 10000 dinars.

 Souscrire à MOTMEN permet donc d'augmenter le salaire ou un revenu mensuel grâce à la déduction du montant des sommes prélevées de votre compte courant annuellement au titre du contrat MOTMEN de l'assiette imposable.

Versement mensuel	89	149	296	590
Augmentation du salaire mensuel	22	37	74	147

- **Un montant garanti : Un capital de 4000 dinars en plus de l'épargne constituée est garanti au(x) bénéficiaire(s)** que le souscripteur a choisi lors de l'ouverture du compte en cas de décès ou d'invalidité;
- **Disponibilité :** l'épargne est a la disposions de client, il peut la récupérer dès qu'il en est besoin.
- **Facilité de l'opération de la souscription** : seulement une copie de la pièce d'identité et sans remplir le formulaire de déclaration de risque (FDR)
- **les frais de gestion** sont fixés de 6 dinars par semestre indépendamment du montant versé, ils sont prélevés du solde épargné.

Avantages de Minha et de Motmen pour La Poste :

- Se positionner sur le marché financier en développant l'épargne à moyen et long terme
- Diversifier les produits financiers en répondant à deux besoins spécifiques:
  - Un produit d'épargne pour avoir une bourse d'études
  - Un produit d'épargne pour avoir une retraite complémentaire
- Fidéliser la clientèle postale par la satisfaction de ses besoins
- Attirer une nouvelle clientèle postale
- Avoir de nouvelles recettes budgétaires
- Souplesse du produit

Comment ouvrir un livret "Motmen" ?

Il suffit au client de :

- Se présenter au bureau de poste muni de l'original et d'une copie de sa pièce d'identité
- Choisir le montant de la cotisation qui lui convient à partir de 35 dinars
- Choisir l'âge pour bénéficier de la rente ou du capital complément de retraite à partir de 60 ans
- Remplir la demande de souscription
- Effectuer le premier versement en espèces ou par chèque



III. DHAMEN



1. Présentation du produit " Dhamen ":

«Dhamen» est un produit d'assurance adossé au produit d'épargne postale.

Il permet à son souscripteur de garantir le versement d'un capital au(x) bénéficiaire(s) (qu'il désigne lors de la souscription),et ce en cas de décès ou d'Invalidité Absolue et Définitive avant l'âge de 70 ans .

Population cible :

-Les épargnants postaux âgé de 18 à 65 ans à la date de souscription et dont le capital épargné au 31 décembre est ≥ 500 dinars (avoirs+intérêts).

2. Avantages de " Dhamen ":

- Capital garanti aux bénéficiaires désignés par l'assuré en cas de son décès ou IAD pouvant atteindre 10.000 dinars.
- Importance du capital garanti par rapport à la prime payée
- Restitution de 25% des primes payées en cas de vie de l'assuré au terme du contrat ou en cas de résiliation (à condition d'avoir payé au moins 5 primes annuelles successives)
- Avantage fiscal pour tout contrat de 10 ans et plus (article 39 du code de l'IRPP et de l'IS)
- Prélèvement automatique de la prime du compte d'épargne du client
- **Décès ou IAD :** En cas du décès ou d'invalidité absolue et définitive (IAD) du souscripteur avant le terme du contrat, le capital assuré est versé aux bénéficiaires désignés au contrat.

le capital assuré : Le capital assuré à verser aux bénéficiaires est déterminé en fonction de la tranche assurée et du capital moyen.

capital moyen :c'est la moyenne arithmétique des 90 jours précédent la date du décès calculé et ce, comme suit:

- Si le capital moyen ∊ à la tranche assurée

Capital assuré= capital moyen

- Si le capital moyen < au minimum assuré:

Capital assuré = minimum assuré

- Si le capital moyen > au maximum assuré:

Capital assuré = maximum assuré

Exemple :

1er cas : Si la tranche assurée (Montant épargné) :[1501 ;3001]

Le capital moyen des 90 j précédant le décès	500	2900	4500
Capital assuré à verser aux bénéficiaires	1501	2900	3001

2éme cas :la tranche assurée :[6001 ;10000]

Le capital moyen des 90 j précédant le décès	3000	8000	20000
Capital assuré à verser aux bénéficiaires	6001	8000	10000

3. Prime et modalité de paiement :

La prime est prélevée annuellement par la poste Tunisienne du montant de capital constitué,son montant est variable à la hausse ou à la baisse en fonction de la valeur de l'épargne constitué au 31 décembre de chaque année , son montant est comme indiqué ci-dessous **:**

Tranches de capital assuré (en dinars)	Prime annuelle (en dinars)
[500 – 1501[	8,500
[1501-3001 [	19,000
[3001-4001 [	29,500
[4001-5001 [	38,000
[5001-6001 [	46,500
[6001-10000]	68,000

4. La souscription :

La souscription est effectuée sur demande du client (adhésion facultative)

Pièces à fournir par le client :

- livret d'épargne
- Une copie de la pièce d'identité (CIN ou Passeport)
- Déclaration de bonne santé ou la déclaration d'une maladie ne figurant pas dans la liste existant dans l'application informatique (liste des maladies graves)

➡ Souscription acceptée : à la fin de la souscription, le client reçoit son contrat DHAMEN.

5. La Renonciation et la résiliation :

a. Les cas de renonciation:

- Le client a un délai de 10 jours à compter de la date de souscription pour renoncer à son contrat
- Une fois cette date est dépassée, on parle de résiliation et non de renonciation.

b. Les cas de résiliation:

la résiliation automatique : le contrat est automatiquement résilier si :

- Capital (avoir+interet)au 31 décembre n'atteint pas les 500 dinars
- le capital de client est inferieur au montant de la prime à la date de son prélèvement

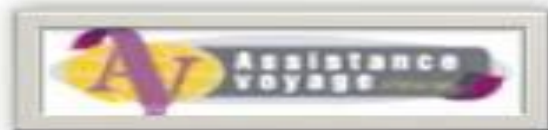
La résiliation demandée par le client :

- Le client a le droit de résilier son contrat à tout moment avant la fin d'année il suffit de mettre au bureau de poste une demande signée ainsi que l'original du contrat .
- L'effet de la résiliation commence le 01 janvier de l'année suivante.

6. Terme du contrat :

- Le contrat arrive à terme le 31 décembre de l'année à laquelle le client assuré atteint l'âge de 69 ans → le contrat s'arrête et il n'y a plus de prélèvement de primes.
- Dans ce cas, il y a restitution de 25% des primes payées.

IV. ASSISTANCE VOYAGE A L'ETRANGER



La Poste Tunisienne, en partenariat avec Assurances CARTE, propose a ses clients les services du groupe international AXA ASSISTANCE d'assurances voyages qui valable pour tous les pays du monde.

La définition de l'assistance est le fait d'apporter une aide, un secours à quelqu'un qui se trouve confronté à un problème, un obstacle ou un danger, l'assurance lui apporte une indemnisation, une compensation financière.

1. Les garanties de l'assistance voyage à l'étranger :

Ce produit répond aux exigences des services consulaires pour l'octroi du visa et comporte les garanties suivantes:

- **GARANTIE 1 :** Prise en charge des frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et d'hospitalisation engagés à l'étranger suite à un accident ou à une maladie ayant un caractère imprévisible, survenant pendant la durée de validité du contrat. prise en charge jusqu'à **50.000€**
- **GARANTIE 2 :** La prise en charge du transport de l'assuré vers un centre médical le plus approprié, en cas d'éventuel accident ou maladie garanti,
- **GARANTIE 3 :** La couverture des frais de rapatriement en cas de décès ainsi que la prise en charge des frais de transport de la dépouille mortelle dans la limite de 7 648 Euros.

  GARANTIE 4 : La garantie en cas de la perte des bagages de l'assuré à concurrence de 500 Euros

2. Les tarifs de l'assistance voyage à l'étranger

Les tarifs : les plus concurrentiels du marché

Période de couverture	8 Jours	16 Jours	32 Jours	60 Jours	90 Jours
Prime	**15,5 d**	**18d**	**20 d**	**28 d**	**36 d**

tnemennoba elleuna
48d

La commission de la Poste = 4 dinars

3. Les avantages :

- Possibilité de résilier le contrat dans le même délai sur présentation d'une pièce justifiant l'annulation du voyage.
- Tarifs très compétitifs,
- Possibilité de modifier la date ou la durée du voyage dans les 7 premiers jours à compter de la date de souscription,
- Souscription facile et rapide : Il suffit que le client se présenter à un bureau de poste offrant ce service et de fournir la date de son départ en voyage ainsi que la durée de séjour.

Souscription Contrat Assistance Voyage

Données relatives au souscripteur

	M. Mme Mlle
Nom(*)	SOUHIR
Prénom(*)	KANNOU
Téléphone	24365892

Données relatives au bénéficiaire

Moi Même		
Autre	Date de Naissance(*):	28 Janvier 1970
Pièce d'identité	Nature:	CIN
	N°:	06458902
Adresse	Rue/Av:	FARES EL KHOURI
	Localité/Ville:	OUARDIA
	Gouvernorat:	TUNIS
	Code Postal:	2100
	Pays:	Tunisie

Données Relative au Contrat

Période de Couveture(*) :	8 Jours 16 Jours 32 Jours 60 Jours 90 Jours 1 an
Date d'effet de couverture(*) :	1 Avril 2014
Tarif :	84 Dinars

V. BON VOYAGE



1. Présentation du produit " BON VOYAGE ":

- Carte BON VOYAGE : c'est une carte internationale de la poste Tunisienne qui garantit de bénéficier de l'allocation touristique ainsi que de l'assurance et de l'assistance durant le voyage à l'étranger.
- La poste tunisienne met à la disposition de ses clients une carte internationale, dénommée « bon voyage » les porteur de cette carte bénéficient de garanties d'assurance lors de leur voyage hors de la Tunisie, et ce pour la période de couverture indiquée sur le contrat.
- un contrat d'assistance à l'étranger adossé à la carte internationale
- « BON VOYAGE » qui est une carte d'allocation touristique
- La carte et le contrat d'assistance sont proposés en package, On ne peut pas les vendre séparément

La carte bon voyage permet a son porteur lors de son séjour à l'étranger de :

- Régler des achats auprès des commerçants
- Retirer les devises auprès de tous les distributeurs dans la limite du solde de la carte
- Retirer de l'argent auprès de tous les guichets des banques
- Réservation sur internet d'hôtels à l'étranger
- La carte s'engage en cas de réalisation du risque à payer aux bénéficiaires les prestations prévus au contrat :

2. Garanties offertes :

En cas de voyage hors du pays de résidence « la Tunisie », La Carte «BON VOYAGE» garantit:

- A) Les mêmes garanties de l'assistance voyage à l'étranger
- B) Le dépannage CASH: avance de fonds

Les Garanties :

- **GARANTIE 1 :** Prise en charge des frais médicaux, pharmaceutiques, chirurgicaux et d'hospitalisation engagés à l'étranger suite à un accident ou à une maladie ayant un caractère imprévisible, survenant pendant la durée de validité du contrat. prise en charge jusqu'à **50.000€**

- **GARANTIE 2 :** La prise en charge du transport de l'assuré vers un centre médical le plus approprié, en cas d'éventuel accident ou maladie garanti,
- **GARANTIE 3 :** La couverture des frais de rapatriement en cas de décès ainsi que la prise en charge des frais de transport de la dépouille mortelle dans la limite de 7 648 Euros.

- **GARANTIE 4 :** La garantie en cas de la perte des bagages de l'assuré à concurrence de 500 Euros
- En cas de perte, vol ou dysfonctionnement de la carte «BON VOYAGE» et si l'assuré ne dispose plus d'aucun moyen de paiement, une avance de fonds d'un montant égal à un max de 1000 euros lui sera avancée.

3. La souscription :

La souscription est effectuée à travers l'application Postassurance après avoir effectué l'opération de vente de la carte Bon Voyage.

Pièces à présenter par le client

- Passeport
- CIN pour les tunisiens et carte de séjour pour les étrangers résidents en Tunisie

Postassurance

Accueil CIN/P.Identité (*) N° Contrat :

Opérations courantes | Rachat/Terme | Assistance Voyage | DHamen | Bon Voyage | Documentation | Déconnexion

Souscription Contrat Bon Voyage

Données relatives au souscripteur

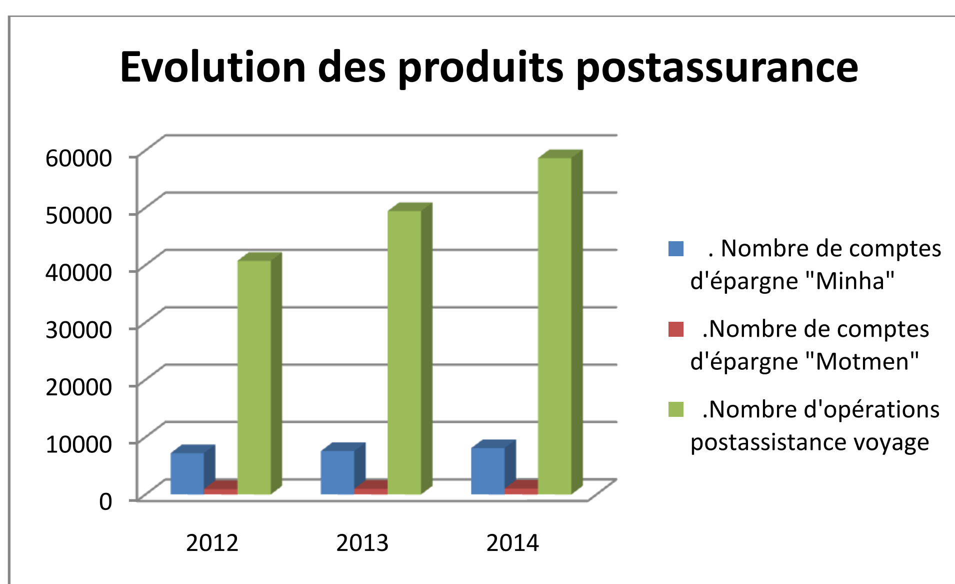
	M. / Mme / Mlle	
Nom(*)	SOUHIR	
Prénom(*)	bouzid	
Date de Naissance(*)	27 Mai 1998	
Téléphone	25320056	
Pièce d'identité	Nature:	CIN
	N°:	06320515
Adresse	Rue/Av:	04 rue des orangers
	Localité/Ville:	MONASTIR
	Gouvernorat:	monastir
	Code Postal:	5000
	Pays:	Tunisie

VI. L’évolution des produits postassurance

Les produits d’assurance-vie commercialisés via les bureaux de poste ont connu une nette évolution.

	2012	2013	2014
Service Minha			
. Nombre de comptes d'épargne "Minha"	7201	7560	8069
.Montant des avoirs (mille dinars)	1574	1560	1575
Service Motmen			
.Nombre de comptes d'épargne "Motmen"	961	986	1035
.Montant des avoirs (mille dinars)	481	482	468
Service postassistance voyage			
.Nombre d'opérations	40734	49414	58650
.Commission (mille dinars)	163	199	237

Tab9 :l’évolution des produits postassurance



- le nombre de comptes souscrits dans le catégorie «MINHA» a ainsi atteint 8 069 comptes en 2014 contre 7 560 comptes en 2013, soit une augmentation de 6.73 %. D'autre part, la catégorie «MOTMEN » a enregistré un rythme croissant a ainsi atteint 1035 comptes en 2014 contre 986 comptes en 2013, soit une augmentation de 4.73 %.
- Pour sa part ,,le nombre d'opérations d'assistance voyage a enregistré une hausse en 2014 pour atteindre 58 650 contre 49 414 contrats en 2013.

Conclusion :

La Poste Tunisienne n'a pas cessé d'élargir la gamme des produits financiers, elle met à la disposition de ses clients , en collaboration avec ASSURANCE CARTE des services innovants à haute valeur qui ont centré sur les besoins essentiels des différentes générations et qui lui a permis d'augmenter la part de son chiffre d'affaires .

Au niveau de cette partie nous étions à de nombreux indicateurs qui montrent que la Poste Tunisienne a une contribution efficace à la levée de développement économique et social surtout il est toujours en évolution ,du coté économique nous prenons comme un exemple d'indicateur le chiffre d'affaire et son évolution au cours de l'année 2014 qui a augmenté de 262 millions de dinars en 2013 à 279,3millions de dinars en 2014. Et du coté social, au ce niveau la poste tunisienne cherche à obtenir la satisfaction de sa clientèle d'âges et besoins différents elle enrichi son offre de services financiers par des nouveaux produits postassurance :

- Minha" permet aux enfants souscripteur d'avoir, dès l'âge de 19 ans, une bourse d'étude universitaire mensuelle
- Motmen : un compte alimenté selon les moyens des clients afin d'obtenir a partir de 60 ans d'une rente supplémentaire mensuelle ou un capital.
- DHamen ce service offre aux personnes physiques âgées entre 18 et 65 la possibilité de fructifier leurs épargnes, de bénéficier les avantages fiscal et de l'assurance en cas de décès ou d'IAD
- Assurance voyage et bon voyage offrent aux voyageurs tunisiens se rendant à l'étranger plusieurs garanties et la poste tunisienne est devenue un concurrent par excellence aux banques et aux compagnies d'assurance vue ses prix raisonnables
- La poste Tunisienne permet aux habitants des zones rurales et des personnes non bancarisées de bénéficier des services publics et services financiers que ce soit par son réseau national ou par la poste ambulante.

CAS PRATIQUE

1. Ouverture du livret MINHA ou MOTMEN :

- Accéder à la rubrique “Simulation”
- Suivre les étapes de l’application informatique
    - données s relative a la souscripteur(nom , prénom, date de naissance, lieu de naissance, pièce d’identité , profession , adresse)
    - données relatives au bénéficiaire de la bourse nom , prénom , lien de parenté, date de naissance
    - la valeur de la bourse mensuelle/retraite complémentaire
    - mode et périodicité de versement

2- la souscription à DHAMEN :

- Accéder à la rubrique DHamen
- Taper le numéro de compte d’épargne
- Suivre les étapes de l’application informatique
    - données relatives à la souscripteur (nom, prénom, date de naissance, lieu de naissance, pièce d’identité , profession , adresse , Déclaration de bonne santé ou la déclaration d’une maladie qui ne figurant pas dans la liste des maladies grave , les bénéficiaires en cas de décès)

3-Assistance voyage :

- Accéder à la rubrique Assistance voyage
- Suivre les étapes de l’application informatique
    - données relatives au souscripteur
    - données relatives au contrat (période de couverture, date d’effet de couverture
    - mode de paiement (carte , chèque , espèce)

4-Bon voyage :

- Application informatique

- La souscription est effectuée à travers l’application Postassurance après avoir effectué l’opération de vente de la carte Bon Voyage

6- Versement :

- A chaque échéance et si le client a choisi le paiement des versements programmés au comptant : en espèces ou par chèque, il se présente au guichet du bureau de poste pour effectuer le **versement périodique**

- En plus des versements périodiques, le client peut faire des **versements complémentaires (exceptionnels)** soit pour se rattraper sur des échéances ratées soit pour renforcer son épargne

7- Mise à jour et renouvellement du livret :

- Le client peut à tout moment mettre à jour ou renouveler son livret en s'adressant au guichet du bureau de poste muni de son livret

- L'opération de mise à jour consiste en l'inscription sur le livret du solde de l'épargne constituée à la date de la dernière opération

4- Les Modifications :

- L'agent de guichet saisit et exécute les modifications formulées par le client à travers une demande signée
- Les modifications peuvent toucher les données suivantes :
  - Les coordonnées du souscripteur (adresse, n°tél, ,e-mail, profession)
  - Le mode de paiement des versements périodiques
  - Le numéro du compte courant
  - Le(s) bénéficiaire(s) du contrat
  - Le montant et la périodicité des cotisations périodiques (au niveau de l'unité assurance)

Souscription Minha :

Postassurance

Motmen — La Retraite Heureuse | Minha — L'Avenir Réussi

Accueil | CIN/P.Identité (*) | N° Contrat : | Chercher

Opérations courantes | Rachat/Terme | Assistance Voyage | DHamen | Bon Voyage | Documentation | Déconnexion

» TEST - 03/03/2014 14:44

Souscription Contrat Bourse

Données relatives au souscripteur

M. (•) Mme ( ) Mlle ( )

Nom (*)	MOHAMED
Prénom (*)	CHAOUECH
Date de naissance (*)	21 / 03 / 1968
Lieu de naissance (*)	Korba
Pièce d'identité	Nature (*) : CIN N° (*) : 12345678 Délivrée A (*) : Tunis le (*) : 29 Décembre 2000
Profession (*)	POSTIER Matricule: 63250
Adresse (*)	Rue/Av (*) : Farhat Hached Localité/Ville (*) : Korba Code Postal (*) : 8070 — Gouvernorat (*) : Pays (*) : Tunisie
E-mail	
Téléphone	98654321

Données Relatives au Bénéficiaire de la Bourse

Nom (*)	Maher
Prénom (*)	Chaouech
Lien de parenté (*)	Fils
Date de naissance (*)	28 06 2011

Valeur de la Bourse Mensuelle

Montant de la Bourse Mensuelle (*)	200
Confirmer Montant de la Bourse Mensuelle (*)	Dinars
Durée d'épargne	16 Ans

Mode et périodicité des versements

Montant du versement Annuel	396 Dinars
Périodicité (*)	Mensuelle
Montant du versement périodique (*)	33 Dinars
Mode de paiement du premier versement (*)	( ) Carte ( ) Chèque (•) Espèces
Pour les versements ultérieurs (*)	( ) Comptant (•) Prélèvement

RIP/RIB: 14 | 900 | 9001007077990 | 73 — BH — Agence: Ariana

Valider

Souscription Motmen :

Postassurance

Motmen Minha

Accueil CIN/P.Identité (*) N° Contrat : Chercher

Opérations courantes | Rachat/Terme | Assistance Voyage | DHamen | Bon Voyage | Documentation | Déconnexion

» TEST - 11/03/2014 13:58:5

Souscription Motmen

Données relatives au souscripteur

	M. / Mme / Mlle
Nom	ZAOUCH
Prénom	MOUNIR
Date de naissance	23 / 11 / 1980
Lieu de naissance	TUNIS
Pièce d'identité	Nature: CIN
	N°: 00550843
	Délivrée A: TUNIS
	le: 29 Février 2010
Profession	PHARMACIEN
Adresse	Rue/Av: 8 RUE 6708
	Localité/Ville: CITE IBN KHALDOUN
	Gouvernorat: TUNIS
	Code Postal: 2062
	Pays: Tunisie
E-mail	
Téléphone	22260543

Age choisi pour bénéficier de la retraite complémentaire

Age fixé pour bénéficier de la retraite complementaire	60
Durée d'épargne	26 Ans

Versement mensuel, peridocité, et mode de paiement

Montant mensuel à épargner (*)	50
Confirmer Montant mensuel à épargner (*)	50 Dinars
Périodicité	Semestrielle
Montant du versement périodique épargné (*)	300 Dinars
Montant de la prime décès périodique (*)	6 Dinars
Montant du versement périodique total (*)	306 Dinars

Mode de paiement

Mode de paiement du premier versement (*)	Carte / Chèque / Espèces
Pour les versements ultérieurs	Comptant / Prélèvement

Données relatives aux bénéficiaires

Bénéficiaire en cas de vie:	Moi même / Autre — Nom: MEJRI — Prénom: MOULDIA — Lien de parenté: Conjoint
Bénéficiaires en cas de décès:	Ayant droit / Conjoint et enfants nés et à naitre / Conjoint / Enfants nés et à naitre / Autre

Nom	Prénom	CIN/Passeport	Date de naissance			Pourcentage	Lien de parenté
ZAOUCH	MOHAMED	06230514	29	Juin	1985	25 %	Fils
ZAOUCH	NIHED		30	Janvier	2000	30 %	Fille
ZAOUCH	AZIZ		10	Février	1998	45 %	Fille
						%	Séléctionnez

Valider

Souscription Dhamen :

Postassurance

Motmen Minha

La Retraite Heureuse L'Avenir Réussi

Accueil CIN/P.Identité (*) N° Contrat : Chercher

Opérations courantes | Rachat/Terme | Assistance Voyage | DHamen | Bon Voyage | Documentation | Déconnexion

» TEST » 04/03/2014 15:47

Souscription Dhamen

Données relatives à TALEB MABROUKA BENT ABDESSALEM

M. Mme Mlle

Nom	RYM
Prénom	BELHAJ
Date de naissance	11 / 05 / 1978
Lieu de naissance	SOUSSE
Pièce d'identité	Nature: CIN
	N°: 06320514 Délivrée A: TUNIS le 29 Février 1996
Adresse	Rue/Av: AV HABIB BOURGUIBA
	Localité/Ville: SOUSSE Gouvernorat: SOUSSE
	Pays: Tunisie Code postal: 4000
Profession	INDUSTRIEL
Téléphone	55630025 Adresse E-mail
Le client déclare qu'il est en bonne santé(*)	Oui - Non
Nature de la maladie (*)	Dialyse, Canser, Sclérose en plaque, Tout type d'affections neurologiques >>> <<<
	Autre Maladie
Bureau initiateur	

Bénéficiaires en cas de décès:
- Ayant droit
- Conjoint et enfants nés et à naître
- Conjoint
- Enfants nés et à naître
- Autre

Valider

Versement Minha :

Versement

Contrat Minha N° : 69C101000122

En Cours

Données relatives au souscripteur

Souscripteur	M. HABIB BEN AOUN

Montant du versement, periodicité et mode de paiement

Périodicité	Mensuelle
Montant du versement périodique	30 DT
Mode de paiement	Prélèvement

Echéances

Echéance	Date versement	Cotisation	Date Encaissement	Etat	Capital Epargné	Type
10/02/2014	10/02/2014	30 DT	10/02/2014	Encaissé	28.09 DT	Premier Versement

Paiement

Montant en DINARS	200
Confirmer Montant	200

Mode de paiement

- Carte
- Chèque — N° 1236547 RIB 14 900 900100707790 73 BH
- Espèces

Valider

Mise à jour Minha :

Contrat Minha N° : 69C101000021

Contrat En Cours

Données relatives au souscripteur

Souscripteur	M. RIADH B ABDELBAKI SMADHI
Pièce d'identité	CIN : 01597227
Date de naissance	31/07/1969
Adresse	RUE DE L'ECOLE PRIMAIRE BIZERTE 7011 Tunisie
Tél	98486782
Email	RIADH@SMA.COM
Profession	EMPLOYE: (CADRE MOYEN,CADRE SUPERIEUR,AUTRES)

Données relatives au Bénéficiaire de la bourse

Bénéficiaire	NOUR B RIADH SMADHI
Lien de parenté	Fille
Date de naissance	04/07/2005

Données relatives au contrat

N° Contrat	69C101000021
Date d'effet	05/10/2006
Durée du contrat	18 ans
Echéance terme du contrat	04/10/2024
Périodicité des versements.	Mensuelle
Montant du versement périodique	20 DT
- Partie affectée à l'épargne	18,727 DT
- Partie affectée à la couverture décès	1,273 DT
Mode de paiement	Prélèvement postal ou bancaire **Compte :** 10200011063840378831 **Banque :** STB **Agence :** BIZERTE
Montant de la bourse prévue	140.0 DT
Capital prévu au terme du contrat et transformable en bourse	5458,737 DT
Solde Disponible le : 27/02/2014	1906,791 DT

Mise a jour livret

Renouvellement du livret Minha :

Contrat Minha N° : 69C101000122

Contrat En Cours

Données relatives au souscripteur

Souscripteur	M. HABIB BEN AOUN
Pièce d'identité	CIN : 01561977
Date de naissance	10/08/1964
Adresse	KHETMINE ROUTE BIZERTE BIZERTE 7081 Tunisie
Tél	95637241
Email	
Profession	RETRAITE

Données relatives au Bénéficiaire de la bourse

Bénéficiaire	YOUSSEF BEN AOUN
Lien de parenté	Fils
Date de naissance	29/08/2003

Données relatives au contrat

N° Contrat	69C101000122
Date d'effet	10/02/2014
Durée du contrat	8 ans
Echéance terme du contrat	09/02/2022
Périodicité des versements..	Mensuelle
Souscripteur	M. HABIB BEN AOUN
Pièce d'identité	CIN : 01561977
Date de naissance	10/08/1964
Adresse	KHETMINE ROUTE BIZERTE BIZERTE 7081 Tunisie
Tél	95637241
Email	
Profession	RETRAITE

Données relatives au Bénéficiaire de la bourse

Bénéficiaire	YOUSSEF BEN AOUN
Lien de parenté	Fils
Date de naissance	29/08/2003

Données relatives au contrat

N° Contrat	69C101000122
Date d'effet	10/02/2014
Durée du contrat	8 ans
Echéance terme du contrat	09/02/2022
Périodicité des versements.	Mensuelle
Montant du versement périodique	30 DT
- Partie affectée à l'épargne	28,090 DT
- Partie affectée à la couverture décès	1,910 DT
Mode de paiement	Prélèvement postal ou bancaire **Compte :** 10206072105664678856 **Banque :** STB **Agence :** BIZERTE MEDINA
Montant de la bourse prévue	77.0 DT
Capital prévu au terme du contrat et transformable en bourse	2995,112 DT
Solde Disponible le : 10/02/2014	28,09 DT

Renouvellement livret

Modification de coordonnées :

Postassurance

Motmen Minha

La Retraite Heureuse L'Avenir Réussi

Accueil CIN/P.Identité (*) N° Contrat : Chercher

Opérations courantes | Rachat/Terme | Assistance Voyage | DHamen | Bon Voyage | Documentation | Déconnexion

» TEST · 11/03/2014 14:56

Contrat Minha N° : 69H217000005

Contrat En Cours

Données relatives au souscripteur

Souscripteur	M. JAMEL ZAOUI
Pièce d'identité	CIN : 03193017
Adresse	Rue: PLACE DE L''INDEPANDANCE Ville: NEFTA Code Postal: 2240 Pays: Tunisie
Tél	95843450
Email	
Profession	INSTITUTEUR

Nouvelles données relatives au souscripteur

Pièce d'identité*	CIN 03193017
Adresse*	Rue: RUE ATRICHA NO 1 Ci Ville: TOZEUR Code Postal: 2240 Pays: Tunisie
Tél	24520013
Email	
Profession*	PROFESSEUR

Mise à jour | Annuler

Modification de paiement :

Postassurance

Motmen Minha

La Retraite Heureuse L'Avenir Réussi

Accueil CIN/P.Identité (*) N° Contrat : 63I223000001 Chercher

Opérations courantes | Rachat/Terme | Assistance Voyage | DHamen | Bon Voyage | Documentation | Déconnexion

» TEST : 03/03/2014 15:29:16

Modification mode de paiement / N° de compte de prélèvement

Contrat Motmen N° : 63I223000001
Contrat En Cours

Données relatives au souscripteur

Souscripteur	M. MOHAMED BEN KAAB

Données relatives au contrat

Périodicité de versement	Mensuelle
Montant du versement périodique	71 DT

Mode de paiement actuel

Par : Comptant

Nouveau mode de paiement

- Comptant
- Prélèvement

RIP ou RIB 14 | 900 | 9001007077990 | 73 Banque : BH Agence : TUNIS

Valider

Terme de contrat :

Postassurance

Motmen Minha

La Retraite Heureuse L'Avenir Réussi

Accueil CIN/P.Identité (*) N° Contrat : Chercher

Opérations courantes | Rachat/Terme | Assistance Voyage | DHamen | Bon Voyage | Documentation | Déconnexion

» TEST : 07/03/2014 10:05:45

Validation Terme du Contrat N°:69J147000007

Chiox de bénéfice de la bourse (*)	Bourse mensuelle	Durée de service de la bourse	2 ans - 3 ans - 4 ans - 5 ans - 6 ans
		Date de service de la bourse	23 Mars 2014
		Montant de la bourse	122,580 DT
	Capital	Montant du Capital	5869,634 DT
		Bureau quittance	
Adresse Bénéficiaire (*)	Rue/Av:	AV HABIB BOURGUIBA	
	Localité/Ville:	SOUSSE	
	Gouvernorat:	SOUSSE	
	Code Postal:	5000	
N° Tél. du bénéficiaire	55809545		
N° CIN du bénéficiaire	06251436		
RIP/RIB du bénéficiaire (*)	14900900100707799073		

Valider

Modification , Résiliation Assistance voyage :

LA POSTE TUNISIENNE

Postassurance

Poste Motmen — La Retraite Heureuse

Minha Poste — L'Avenir Réussi

Accueil CIN/P.Identité (*) N° Contrat : Chercher

Opérations courantes | Rachat/Terme | Assistance Voyage | DHamen | Bon Voyage | Documentation | Déconnexion

» TEST · 04/03/2014 08:38:46

Contrat PostAssistance N° : 95B367003798

Contrat En Cours

Données relatives au Bénéficiaire	
Bénéficiaire	INTISSAR HELALI
Date de naissance	25/06/1990
Adresse	BARDO CENTER BARDO 2000 TUNIS
Pièce d'identité	Passeport : R901578
Tél	54100750

Données relatives au contrat	
Date de souscription	03/03/2014
Période de couverture	60 Jours
L'effet de la couverture	Du : 15/07/2014 Au : 12/09/2014

Résiliation

Modification Période de couverture

Modification Date d'effet de couverture

Modification Date Naissance Bénéficiaire

Modification Nom/Prénom Bénéficiaire

Conclusion générale

Pendant cette période de stage, nous avons eu l'occasion d'améliorer notre connaissance technique, pratique de s'intégrer dans la vie professionnelle

Par ailleurs nous avons constaté que la poste tunisienne joue un rôle important pour soulever l'économie de notre pays. Dans le cadre des objectifs que la Poste s'est fixés dans sa stratégie d'amélioration de la qualité du service rendu aux usagers, plusieurs réalisations ont été accomplies

En effet pour montrer que la poste tunisienne peut contribuer de levée le développement économique et social nous avons adopté des statistiques au niveau économique et social qui affichent la progression des services postaux au cours de l'année 2014, 72 ,7% des revenus de La Poste Tunisienne proviennent des services financiers Où L'épargne postale représente 24 % de l'épargne nationale, source principal de développement économique.

le réseau postal est passé à 1051 bureaux de poste contre 1047bureaux de poste en 2013 y compris 568 bureaux urbains et 441 bureaux ruraux en nous montrons que la poste tunisienne est toujours en progrès continue et constamment à la recherche de fournir un service à tous les clients qui conduit à obtenir le développement social pour lutter contre l'exclusion sociale des personnes non bancarisées et d'assurer une meilleure égalité des chances.

Au cours de l'année 2012 la poste tunisienne a vu une croissance au niveau économique tel qu'a connu 3363 million de dinars contre 2824 million de dinars en 2011

Grâce à ces données, nous constatons le succès de la poste tunisienne dans le sens économique et social

- Nous suggérons à la poste tunisienne à utiliser plus d'innovation, par exemple, comme le DAB (les distributeurs automatiques de billets) nous pouvons installer des machines d'émission et de paiement des mandats pour faciliter la vie quotidienne